

26. juni 2026
Kontor for Tele/tkc
J. nr. 2026-19066

Digitaliseringsstyrelsens tilsyn med EU-forordningen om adgang til det åbne internet (netneutralitetsforordningen) – 2026

1. Konklusion

Digitaliseringsstyrelsen (DIGST) har gennemført det årlige tilsyn med overholdelsen af EU-reglerne om netneutralitet. DIGST har indsamlet oplysninger for perioden 1. maj 2025 til og med 30. april 2026 fra 38 udbydere af internetadgangstjenester i Danmark. Det er DIGST's vurdering, at der ikke er væsentlige problemer på netneutralitets-området i Danmark, og at de danske slutbrugere har god adgang til ikke-diskriminerende internetadgangstjenester.

Nedenfor gennemgås status for netneutralitet i Danmark og resultaterne fra DIGST's dataindsamling for perioden 1. maj 2025 til og med 30. april 2026.

2. Indledning

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120¹ sikrer forbrugernes adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet. Forordningen beskytter internetbrugernes ret til fri adgang til oplysninger og indhold og til at bruge udstyr efter eget valg. Den skal samtidig sikre, at internettet fortsat kan fungere som en drivkraft for innovation.

Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (Body of European Regulators in Electronic Communications – BEREC) vedtog i 2016 et sæt retningslinjer for gennemførelsen af de nationale

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:02015R2120-20201221&qid=1654684127530&from=DA>

tilsynsmyndigheders forpligtelser i henhold til forordningen. Retningslinjerne er efterfølgende blevet revideret. De gældende retningslinjer blev offentliggjort den 14. juni 2022².

Det følger af forordningen, at den nationale tilsynsmyndighed årligt skal offentliggøre en rapport om sit tilsyn med overholdelsen af forordningens regler og sende den til Europa-Kommissionen og BEREC. Dette notat udgør DIGST's afrapportering for perioden 1. maj 2025 til og med 30. april 2026.

3. Netneutralitet i Danmark

Digitaliseringsministeriet, herunder Digitaliseringsstyrelsen, blev i juni 2026 overført til Forsknings-, Uddannelses og Digitaliseringsministeriet. Ressortansvaret for netneutralitet i Danmark er således blevet overført til dette ministerium, mens Digitaliseringsstyrelsen fortsat er den uafhængige nationale tilsynsmyndighed på området.

I henhold til netneutralitetsforordningen skal medlemsstaterne fastsætte regler om sanktioner for overtrædelse af forordningens bestemmelser. I Danmark er sådanne regler fastsat ved bekendtgørelse nr. 488 af 29. april 2019³.

Netneutralitet har tidligere været genstand for et frivilligt branchesamarbejde⁴ i regi af brancheforeningen Teleindustrien (TI), der bl.a. resulterede i et sæt principper om netneutralitet, som var gældende, indtil forordningen trådte i kraft. Der er endvidere nedsat et frivilligt Netneutralitetsforum, hvor professionelle interessenter og forbrugerrepræsentanter mødes og kan fremlægge såvel principielle spørgsmål som konkrete eksempler på mulige problemer relateret til netneutralitet. DIGST deltagere i Netneutralitetsforum som observatør.

I perioden for nærværende rapport blev der afholdt møde i Netneutralitetsforum den 29. august 2025. På mødet blev blandt andet drøftet netneutralitet i UK og DI's cybersikkerhedsudspil.

4. DIGST's aktiviteter i forbindelse med tilsyn og vejledning

DIGST fører dels et reaktivt tilsyn med netneutralitetsområdet baseret på henvendelser og klager fra forbrugere samt eventuelle sager, som måtte blive taget op i Netneutralitetsforum, dels et proaktivt tilsyn baseret på en årlig indsamling af oplysninger fra udbydere af internetadgangstjenester. Herudover vejleder DIGST borgere, virksomheder og andre myndigheder om reglerne.

² BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation - https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document_register_store/2022/6/BoR_%2822%29_81_Update_to_the_BEREC_Guidelines_on_the_Implementation_of_the_Open_Internet_Regulation.pdf

³ Bekendtgørelse om adgang til det åbne internet, detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og international roaming - <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2019/488>

⁴ Der kan læses mere om branchesamarbejdet på brancheforeningen Telekommunikationsindustriens hjemmeside - <http://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>.

DIGST vejleder borgere, virksomheder og myndigheder om anvendelsesområdet for netneutralitetsforordningen, eksempelvis vedrørende blokering af hjemmesider, 5G-slicing og undtagelsesmulighederne i forordningen.

Dette års dataindsamling

DIGST igangsatte dette års indsamling af data fra internetudbydere den 15. april 2026⁵. DIGST har anmodet om data fra 38 internetudbydere, som dækker den alt-overvejende del af markedet for internetadgang. Det drejer sig om udbydere, som har indberettet fastnet bredbåndsabonnementer eller mobilt bredbånd til den seneste telestatistik, og som har indberettet minimum 5.000 abonnementer.

I det følgende gennemgås de væsentligste resultater af spørgeskemaundersøgelsen vedrørende perioden 1. maj 2025 til og med 30. april 2026.

4.1. Blokeringer og adgang til lovligt indhold

Det følger af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 1, at:

”Slutbrugerne har ret til at have adgang til og udbrede oplysninger og indhold, bruge og levere applikationer og tjenester samt bruge terminaludstyr efter eget valg, uafhængigt af slutbrugerens eller udbyderens beliggenhed eller af oplysningernes, indholdets, applikationens eller tjenestens beliggenhed, oprindelse eller destination, via deres internetadgangstjeneste.”

Samtidig følger det af forordning om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine, at udbydere af internetadgangstjenester er pålagt at blokere for adgangen til en række hjemmesider⁶.

Ved forespørgsler om hvorvidt teleselskaberne blokerer for adgang til dele af internettet svarede 24% i 2025, at de ikke blokerede, hvilket er en høj andel taget i betragtning, at der er krav om spærring for hjemmesider indeholdende russisk propaganda, jf. ovennævnte forordning.

DIGST har derfor i 2026 valgt at spørge, om internetudbydere blokerer for adgang til hjemmesider omfattet af forordning (EU) nr. 833/2014:

⁵ Der blev indhentet data gennem et udsendt spørgeskema. Se appendiks.

⁶ Rådets Forordning (EU) 2022/350 af 1. marts 2022, Rådets forordning (EU) 2022/879 af 3. juni 2022, Rådets forordning (EU) 2022/2474 af 16. december 2022 og Rådets forordning 2023/427 af 25. februar 2023 m.fl. om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014

1.1 Blokerer jeres selskab for adgang til hjemmesider omfattet af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine?

Andel i %	2026
Ja	87
Nej	13

Det fremgår af ovenstående, at 87% af udbyderne har anført, at de blokerer for hjemmesider på baggrund af forordning (EU) nr. 833/2014. To af udbyderne, der har svaret "nej", anfører dog, at spærringer foretages af deres netoperatør, hvorfor også de må betragtes som at overholde blokeringskravet i forordningen.

DIGST har desuden spurgt, om internetudbyderne i øvrigt blokerer adgangen til dele af internettet, og om slutbrugerne har ret til at modtage og sende alle typer lovligt indhold:

1.3 Blokerer jeres selskab i øvrigt for adgang til dele af internettet i forbindelse med jeres udbud af internetadgangstjenester?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	18	18	30	30	42	46	44	57	76	66
Nej	72	79	70	70	58	54	56	43	24	34
Ved ikke	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0

Det fremgår af ovenstående, at 66% af udbyderne har anført, at de blokerer for adgangen til dele af internettet. Det nævnes, at udbyderne er pålagt blokeringer ved dom eller efter anmodning fra Rigspolitiet og Red Barnet i medfør af det såkaldte Børnepornofilter, som skal forhindre adgang til materiale med seksuelle krænkelser af børn. Ligeledes nævner enkelte udbydere, at de blokerer for hjemmesider, som indeholder illegale spilletjenester.

Enkelte udbydere henviser til Rettighedsalliancen, som er en interesseorganisation, der kæmper for at beskytte de kreative branchers rettigheder og vilkår på internettet. I samarbejde med Rettighedsalliancen har Teleindustrien, TI, underskrevet en Code of Conduct, som indebærer at TI's medlemmer på baggrund af en liste udgivet af Rettighedsalliancen blokerer for adgang til tjenester, der er dømt ulovlige ved domstolene.

Flere udbydere oplyser endvidere, at de har implementeret et DNS-filter for at beskytte mod skadeligt indhold for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet, jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, litra b). Se nærmere om DNS-filter under afsnit 4.3, spørgsmål 5.

DIGST vurderer, at ovenstående typer blokeringer er i overensstemmelse med forordningens artikel 3, stk. 3, litra a, hvoraf det fremgår, at udbydere af internetadgangstjenester kan blokere for ulovligt indhold, hvis det følger af EU-retsakter eller national lovgivning, retskendelser eller afgørelser fra andre offentlige myndigheder med relevante beføjelser.

DIGST vurderer således ikke, at der på det danske marked udbydes tjenester, som begrænser slutbrugernes adgang til dele af internettet på en måde, som strider mod EU-forordningen om adgang til det åbne internet.

DIGST har desuden stillet internetudbyderne følgende spørgsmål:

2. Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugere ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	95	97	97,5	100	97	100	100	97	95	95
Nej	5	3	2,5	0	3	0	0	3	5	5

Det fremgår af besvarelsene, at de fleste internetudbyderes udbud af internetadgangstjenester giver slutbrugere ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg.

En enkelt internetudbyder angiver, at de har lukket for muligheden for at bruge SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) for at beskytte selskabets kunders personlige oplysninger og forhindre potentielle sikkerhedstrusler. Digitaliseringsstyrelsen har været i dialog med den pågældende udbyder og vurderer, at udbyderens praksis med spærring for SMTP-adgang på port 25, og i stedet benyttet de krypterede porte 587 (foretrukket) eller 465 for udgående e-mail, er velbegrundet og i overensstemmelse med praksis hos andre internetudbydere.

4.2 Kommerciel praksis

Ifølge netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 2, må enhver handelspraksis, der følges af udbydere af internetadgangstjenester, ikke begrænse udøvelsen af

slutbrugernes rettigheder som fastsat i stk. 1 (ret til at have adgang til og udbrede oplysninger og indhold, bruge og levere applikationer og tjenester m.v.).

DIGST har bedt udbydere, hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned), om at besvare følgende spørgsmål:

3. Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet nultaksering eller zero-rating)?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	17	10	10	25	24	14	16	0	0	0
Nej	83	82	90	75	76	86	84	100	55	53
Ej besv.	0	8	0	0	0	0	0	0	45	47

I forlængelse af fire domme fra EU-domstolen vedrørende netneutralitetsforordningens artikel 3 har BEREC udarbejdet retningslinjer om fortolkningen af forordningen for så vidt angår brug af nultaksering. Efter disse retningslinjer er det som udgangspunkt i strid med forordningen, hvis dataforbrug i forbindelse med brug af internetudbyderens egne tjenester nultakseres.

En mindre del af internetudbydere tilbød nultakserede tjenester i tilsynsperioden 2021 til 2022. Internetudbydere i Danmark ophørte endeligt med at udbyde nultakserede tjenester i 2. halvår af 2022, hvorfor det fremgår af dette års indrapporteringer, at der ikke længere udbydes nultakserede tjenester.

En enkelt udbyder har dog oplyst, at der på udbyderens erhvervsbase ligger et meget begrænset antal kunder på gamle vilkår, som fortsat nultakseres på udbyderens musiktjenester. Dette giver dog ikke DIGST anledning til yderligere bemærkninger, idet udbyderen ikke længere udbyder nye abonnementer med nultakserede tjenester.

DIGST finder ikke anledning til at foretage sig yderligere på baggrund af besvarelserne til spørgsmål 3 om nultaksering.

4.3 Trafikstyring

Det fremgår af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, at udbydere af internetadgangstjenester kan gennemføre rimelige trafikstyringsforanstaltninger. For at blive anset for at være rimelige skal sådanne foranstaltninger være gennemsigtige, ikkediskriminerende, forholdsmæssige og må ikke være baseret på kommercielle

overvejelser, men på objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.

DIGST har derfor stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

4. Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik. Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	28	24	25	32,5	42	26	36	26	31	26
Nej	39	68	72,5	67,5	58	74	64	74	69	74
Ved ikke	33	8	2,5	0	0	0	0	0	0	0

Andelen af internetudbydere, der anvender trafikstyring i 2025, udgør 26 %. Trafikstyring foretages typisk ud fra tekniske overvejelser for at sikre brugerne den bedst mulige oplevelse ved at prioritere tidskritiske tjenester over andet indhold. Således er det almindeligt at prioritere taletrafik over øvrig datatrafik, eksempelvis i tilfælde af spidsbelastningsperioder i nettet, og at signaleringstrafik prioriteres over anden trafik.

Ifølge besvarelsene er baggrunden for en væsentlig del af den foretagne rimelige trafikstyring, at taletrafik prioriteres over datatrafik, og at signaleringstrafik prioriteres over anden trafik.

I særlige tilfælde gør forordningen det muligt at anvende mere vidtgående trafikstyring. DIGST har derfor stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

5. Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet. Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2025?

An- del i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	8	10	15	20	21	23	28	23	24	26
Nej	62	82	82,5	80	79	77	72	77	76	74
Ved ikke	30	8	2,5	0	0	0	0	0	0	0

Andelen af internetudbydere, der har anvendt vidtgående trafikstyring, har ligget nogenlunde stabilt på omkring en fjerdedel de seneste år.

Af udbydernes svar fremgår det, at vidtgående trafikstyring eksempelvis anvendes for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af midlertidige overbelastninger af nettet.

Flere af udbyderne oplyser, at der anvendes vidtgående trafikstyring for at forhindre DDoS-angreb eller andre angreb på netværket. De angiver endvidere, at deres systemer er konfigureret til at iværksætte trafikstyring, når angreb nærmer sig bestemte grænseværdier. Trafikstyringen fjernes automatisk, når niveauet falder til under grænseværdien. En udbyder oplyser, at der flere gange om måneden konstateres DDoS-angreb mod forskellige destinationer, hvorfor vidtgående trafikstyring anvendes regelmæssigt.

En anden udbyder nævner, at udbyderen benytter DNS-filter, der blokerer for adgangen til hjemmesider, der indeholder skadeligt materiale. Udbyderen oplyser, at filteret anvendes i overensstemmelse med myndighedernes vejledning om mulighederne herfor. Udbyderen benytter anerkendte europæiske partnere til levering af blokeringslister, som justeres kontinuerligt, og som opdateres direkte i udbyderens system hvert 3. til 5. minut.

Herudover anvendes vidtgående trafikstyring i mobilnet i tilfælde, hvor nettet har været truet af overbelastning, typisk når større mængder af mennesker samles på ét sted, f.eks. i forbindelse med festivaler og lign. I disse tilfælde justeres netværksparametrene, så mobilnettet kan håndtere de mange slutbrugere og sikre, at alle får adgang til opkald.

I flere besvarelser henvises til, at 3G- og 4G-nettene generelt er konfigureret til at modvirke overbelastning. Hvis nettet er overbelastet, vil nettet i flere trin forsøge at modvirke dette ved at benytte sig af såkaldt Access Class (AC) blokering. Ethvert SIM-kort er født med en tilfældig AC fra 1-10. Nettet kan som beskyttelse blokere en mængde af terminaler ud fra terminalens access class fra at tilgå nettet i en kortere eller længere tid. Dette sker cyklisk og tilfældigt således, at det ikke er de samme terminaler, der blokeres i hele tidsrummet. Det vil sige, at nødvendige

afvisninger distribueres jævnt over alle brugere i kortest muligt tidsrum. Blokering sker kun for dataforbindelser.

Det nævnes også, at der findes specielle SIM-kort leveret til beredskabstjenesterne, som altid vil få prioritet i nettet.

Generelt angives i besvarelsene, at vidtgående trafikstyring ophører, når de omstændigheder, der nødvendiggjorde trafikstyringen, ikke længere er til stede.

DIGST har på baggrund af udbydernes besvarelser ikke konstateret, at de anvendte trafikstyringsforanstaltninger sker i strid med netneutralitetsreglerne.

4.4 Specialtjenester

Det fremgår af forordningens artikel 3, stk. 5, at:

"Udbydere (...) kan frit udbyde andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester eller en kombination heraf, når optimeringen er nødvendig for at opfylde kravene om et bestemt kvalitetsniveau for dette indhold eller disse applikationer eller tjenester. Udbydere (...) må kun tilbyde eller formidle sådanne tjenester, såfremt der er tilstrækkelig netværkskapacitet til at levere dem i tillæg til de leverede internetadgangstjenester. Sådanne tjenester må ikke anvendes eller tilbydes som erstatning for internetadgangstjenester og må ikke være til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af internetadgangstjenester for slutbrugere."

På denne baggrund har DIGST stillet følgende spørgsmål til udbyderne:

6. Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte specialtjenester?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	10	24	21	30	37	40	46	40	36	45
Nej	90	76	79	70	63	60	54	60	64	55

Andelen af udbydere, der leverer specialtjenester, har ligget nogenlunde jævnt de seneste år. Det fremgår af besvarelsene, at de udbudte specialtjenester dækker over blandt andet VoIP, IP TV-produkter baseret på Multicast og VPN- og VoLTE baserede tjenester.

Som begrundelse for, at de udbudte specialtjenester ikke kan leveres over den almindelige internetadgangstjeneste har en udbyder forklaret, at de udbudte specialtjenester stiller krav om garanteret round-trip/latency/jitter, som kun kan overholdes af et QoS-aktiveret netværk, og at internetadgangstjenesten ikke kan garantere QoS, da der ikke findes en (standardiseret eller de-facto) end-to-end QoS-model for Internettet.

DIGST har ikke konstateret problemer i relation til udbydernes udbud af specialtjenester.

4.5 Slutbrugerkontrakter

Netneutralitetsforordningen indeholder krav om, at en række oplysninger med relation til netneutralitet skal være indeholdt i slutbrugerkontrakterne.

Det fremgår af netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, at:

”Udbydere af internetadgangstjenester sikrer, at enhver kontrakt, der omfatter internetadgangstjenester, mindst indeholder følgende:

- a) oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger*
- b) en klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester*
- c) en klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger*
- d) en klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1*
- e) en klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).*

Udbydere af internetadgangstjenester offentliggør de oplysninger, der er omhandlet i første afsnit.”

DIGST har på den baggrund stillet følgende spørgsmål:

Det fremgår af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal sikre, at deres slutbrugerkontrakter indeholder en række informationer.

Se hertil:

- vejledning om artikel 4 på https://digst.dk/media/4vynlg2i/vejledning_om_netneutralitetsforordningens_artikel_4_om_gennemsigthedsforanstaltninger.pdf, og Teleindustriens "Skabelon for oplysningskrav fastlagt i netneutralitetsforordningens artikel 4" på teleindu.dk.

Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger:

7.1 Oplysninger om, hvordan eventuelle trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger? Trafikstyringsforanstaltninger kan f.eks. være rimelige foranstaltninger for at sikre uafbrudt tv-streaming. Markér i "Ikke relevant", hvis der ikke benyttes trafikstyringsforanstaltninger.

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	21	24	27,5	40	63	-	-	66	55	68
Nej	72	74	70	60	37	-	-	34	12	5
Ved ikke/ Ej relev.	7	2	2,5	0	0	-	-	0	33	26

Note: Der blev ikke stillet spørgsmål til overholdelse af art. 4 i 2022 og 2023.

7.2 En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	46	37	42,5	52,5	66	-	-	69	71	86
Nej	44	58	52,5	47,5	34	-	-	31	29	14
Ved ikke	10	5	5	0	0	-	-	0	0	0

7.3 En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle specialtjenester (VoIP, HD video streaming o.a), som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger? Markér i "Ikke relevant", hvis der ikke udbydes specialtjenester.

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	18	13	10	25	39	-	-	46	50	59
Nej	59	84	87,5	75	61	-	-	54	14	8
Ved ikke/ Ej relev.	23	2	2,5	0	0	-	-	0	36	32

7.4 En klar og forståelig forklaring af de i forordningen nævnte hastigheder for faste net og mobilnet, samt hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i forordningen?

Andel i %	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	71	-	-	74	74	81
Nej	29	-	-	26	26	19

7.5 En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til 7.1-7.4?

Andel i %	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	74	-	-	74	76	89
Nej	26	-	-	26	24	11

8. Det fremgår endvidere af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal offentliggøre de nævnte oplysninger, som er nævnt i spørgsmål 7. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7. Er nævnte oplysninger offentliggjort?

Andel i %	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	55	71	-	-	77	76	84
Nej	45	29	-	-	23	24	16

Andelen af selskaber, der angiver at de ikke lever op til oplysningskravene i artikel 4, stk. 1, er fortsat faldende. Besvarelsene til afsnit 4.5 om slutbrugerkontrakter giver derfor ikke DIGST anledning til yderligere opfølgning i 2026.

4.6 Klager

9. Det fremgår af artikel 4, stk. 2, i forordningen om netneutralitet, at udbyderne skal indføre gennemsigtige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne vedrørende netneutralitet. Har I indført procedurer for behandling af klager vedr. forordningens regler om netneutralitet?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	36	31	25	37,5	53	-	-	71	69	76

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Nej	51	61	72,5	62,5	47	-	-	29	31	24
Ved ikke	13	8	2,5	0	0	-	-	0	0	0

Note: Der blev ikke stillet spørgsmål til procedurer for behandling af klager i 2022 og 2023.

Tre fjerdedele af udbydere angiver at have indført en procedure til håndtering af klager over brud på netneutralitetsforordningens regler. Flere udbydere, der har en sådan procedure, henviser typisk til deres almindelige procedure for håndtering af kundeklager. F.eks. at slutbrugeren i første omgang må henvende sig til kundeservice, hvilket kan føre til, at problemstillingen sendes videre til en teknisk afdeling, der vurderer, om kunden har krav på at få problemstillingen afhjulpnet. Nogle har klageafdelinger og angiver frist for, hvornår der senest skal være truffet afgørelse i en klagesag, hvorefter der kan klages til Teleankenævnet.

Det er DIGST's opfattelse, at også de udbydere, som har svaret nej til spørgsmålet, har en almindelig proces for håndtering af klager. Det følger af EU-retten og af den danske slutbrugerbekendtgørelse⁷, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester skal have en sådan generel klageprocedure. Alle danske internetudbydere vil derfor kunne behandle klager i relation til netneutralitet, også selvom de ikke har indført særlige klageprocedurer på dette område.

I det udsendte spørgeskemas pkt. 9.2 er udbydere blevet spurgt om, hvordan klager om netneutralitet bliver behandlet. I det væsentlige svarer udbydere, at klager om netneutralitet behandles som andre klager. Nogle har endnu ikke haft klager vedrørende netneutralitet. Enkelte giver udtryk for, at klager vedrørende netneutralitet har særlig bevågenhed fra ledelsens side.

10. Har I modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ja	0	0	5	0	5	0	0	3	0	0
Nej	100	95	92,5	100	95	100	100	97	100	100
Ved ikke	0	5	2,5	0	0	0	0	0	0	0

Gennem tiden har udbydere kun oplevet et beskedent antal klager vedrørende netneutralitet. I 2024 oplyste en enkelt udbyder at have modtaget tre klager vedrørende netneutralitet.

⁷ Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet, BEK nr. 1887 af 08/12/2020.

Appendiks

Spørgeskema om netneutralitet

Nærværende spørgeskema er udsendt til brug for Digitaliseringsstyrelsens (DIGST's) årlige tilsyn med overholdelse af reglerne i EU's forordning om netneutralitet⁸.

DIGST skal venligst gøre opmærksom på, at internetudbydere er forpligtede til at besvare spørgeskemaet. Forpligtelsen gælder uanset, om udbydere leverer internetadgangstjenester på baggrund af kapacitet i eget net eller gennem gensalg.

Besvarelsen af spørgsmålene bedes tage udgangspunkt i perioden fra den **1. maj 2025 til den 30. april 2026**.

Angiv venligst, hvilken udbyder af internetadgangstjenester der svares på vegne af: _____

Hvis der svares på vegne af flere udbydere, fx underbrands, skal disse også angives: _____

1.	Udbydere af internetadgangstjenester er pålagt at blokere for adgangen til en række hjemmesider ⁹ , jf. forordninger om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine.		
1.1	Blokerer jeres selskab for adgang til hjemmesider omfattet af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine?	JA	NEJ
1.2	Hvis Nej Hvorfor ikke?		

⁸ EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet og om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og forordning (EU) nr. 531/2012 om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen.

⁹ Rådets Forordning (EU) 2022/350 af 1. marts 2022, Rådets forordning (EU) 2022/879 af 3. juni 2022, Rådets forordning (EU) 2022/2474 af 16. december 2022 og Rådets forordning 2023/427 af 25. februar 2023 m.fl. om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014

1.3	Blokerer jeres selskab i øvrigt for adgang til dele af internettet ved jeres udbud af internetadgangstjenester? JA NEJ	
1.4	Hvis JA Hvad er baggrunden for blokeringen? F.eks.: beskyttelse mod skadeligt indhold for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet, jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, b) ¹⁰ andet. Beskriv venligst.	

2.	Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg? JA NEJ	
2.1	Hvis NEJ Angiv hvorfor?	

3.	<u>Skal kun besvares af udbydere hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned).</u>	JA	NEJ
	Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet <i>nultaksering</i> eller <i>zero-rating</i>)?		
3.1	Hvis JA Hvilke tjenester er nultakseret?		

¹⁰ Se om DIGST's fortolkning af reglerne på <https://digst.dk/tele/telefoni-og-internet/information-til-udbydere/netneutralitet/>

4.	Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.	JA	NEJ
Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?		☐	☐
4.1	Hvis JA På hvilken måde anvender I "rimelig" trafikstyring?		
4.2	Hvis JA Hvad er baggrunden for, at I anvender "rimelig" trafikstyring?		

5.	Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet.	JA	NEJ
Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2025?		☐	☐
5.1	Hvis JA På hvilken måde har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?		
5.2	Hvis JA Hvornår har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?		
5.3	Hvis JA Hvad er baggrunden for, at I har anvendt den mere vidtgående trafikstyring?		
5.4	Hvis JA Hvordan sikres det, at den mere vidtgående trafikstyring sker inden for rammerne af forordningen, herunder at det alene sker, så længe det er nødvendigt?		

6.	JA NEJ Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte <i>specialtjenester</i> ?		
6.1	Hvis JA Hvilke typer af tjenester er der tale om?		
6.2	Hvis JA Hvordan sikrer I, at sådanne tjenester ikke er til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af jeres internetadgangstjenester for slutbrugere?		
6.3	Hvis JA Hvilke krav til kvalitetsniveauet stiller disse specialtjenester, der gør, at de ikke kan leveres over den almindelige internetadgangstjeneste?		

7.	Det fremgår af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal sikre, at deres slutbrugerkontrakter indeholder en række informationer. Se hertil vejledning om artikel 4 på https://digst.dk/media/4vynlg2i/vejledning_om_netneutralitetsforordningens_artikel_4_om_gennemsigthedsforanstaltninger.pdf , og Teleindustriens "Skabelon for oplysningskrav fastlagt i netneutralitetsforordningens artikel 4" på teleindu.dk .		
	Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger:	JA	NEJ
7.1.	Oplysninger om, hvordan eventuelle trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger? Trafikstyringsforanstaltninger kan f.eks. være rimelige foranstaltninger for at sikre uafbrudt tv-streaming. Markér i "Ikke relevant", hvis der ikke benyttes trafikstyringsforanstaltninger.		
7.1.1.	Hvis NEJ Hvorfor ikke?		

7.2.	En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester?		JA	NEJ
			☐	☐
7.2.1.	Hvis NEJ Hvorfor ikke?			
7.3.	En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle specialtjenester (VoIP, HD video streaming o.a), som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger? <u>Markér i "Ikke relevant"</u> , hvis der ikke udbydes specialtjenester.		IKKE RELE- VANT	JA
			☐	☐
7.3.1.	Hvis NEJ Hvorfor ikke?			
7.4.	En klar og forståelig forklaring af de i forordningen nævnte hastigheder for faste net og mobilnet samt hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i forordningen?		JA	NEJ
			☐	☐
7.4.1.	Hvis NEJ Hvorfor ikke?			
7.5.	En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til 7.1-7.4?		JA	NEJ
			☐	☐
7.5.1.	Hvis NEJ Hvorfor ikke?			

8.	<i>Det fremgår endvidere af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internet-adgangstjenester skal offentliggøre de nævnte oplysninger, som er nævnt i spørgsmål</i>		JA	NEJ
	7. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7. Er nævnte oplysninger offentliggjort?		☐	☐
8.1.	Hvis JA Indsæt link til hjemmeside, hvor oplysningerne er offentliggjort)			

9.	<i>Det fremgår af artikel 4, stk. 2, i forordningen om netneutralitet udbyderne skal indføre gennemsig-tige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne vedrørende netneutrali-tet. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7.</i>		JA	NEJ
	Har I indført procedurer for behandling af klager om forordningens regler om netneutralitet?		☐	☐
9.1.	Hvis JA Giv en kort beskrivelse af disse pro-cedurer?			
9.2.	Hvis NEJ Hvordan vil klager om netneutralitet i så fald blive behandlet?			

10.			JA	NEJ
	Har I modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne?		☐	☐
10.1	Hvis JA Angiv evt. hvor mange klager.			